Une signalétique à l'image de sa bibliothèque

La signalétique, un enjeu qui commence à l'extérieur ?

Pour les bibliothécaires comme pour les élus qui ont en charge la gestion des bibliothèques, la première des exigences est de viser la meilleure fréquentation possible. Rapportée à la signalétique, cette exigence signifie que l'équipement doit bénéficier d'un positionnement somme toute « évident » dans la ville ou l'agglomération qu'il concerne. Et l'échelle urbaine, la signalétique ne peut qu'être un point d'appui pour le visiteur ou le nouvel arrivant qui cherche à localiser sa bibliothèque. Les panneaux indicateurs sont donc certainement nécessaires et le fléchage doit faire partie des préoccupations des équipes qui gèrent ces lieux, mais en ayant conscience que ces panneaux ne compenseront pas un positionnement en périphérie urbaine, dans des zones d'artisanat ou autres friches…

C'est probablement un lieu commun que de dire que l'architecture de la bibliothèque doit permettre d'identifier ce bâtiment, de le signaler parmi d'autres. Mais l'écriture architecturale est souvent considérée comme l'unique réponse possible sur ce point. Or les commerçants par exemple sont passés maîtres dans l'art d'attirer le regard du passant par une mise en scène de leurs produits, signifiant par là leur présence. Pourquoi ne pas imaginer pour les bibliothèques un traitement analogue, en disposant panneaux ou vitrines en entrée d'équipement ou à tout le moins en jouant sur les transparences de façade pour donner à voir l'intérieur de l'équipement ? Le danger des vitrines est bien sûr de ne pas les laisser tomber en désuétude et à voir le règne du scotch jauni s'imposer puis prédominer… Mais l'expérience vaut la peine d'être tentée.

La signalétique, un véritable relai d'image

Parce que la bibliothèque est aussi une institution, la signalétique doit être traitée comme un révélateur de son identité et de son image, ce qui impose de définir une ligne graphique cohérente et homogène, qui soit en symbiose avec les choix architecturaux et décoratifs. Ainsi, chaque panneau doit être prévu, et organisé suivant une charte graphique prédéfinie, en distinguant clairement l'information stable de celle devant être renouvelée en permanence.

Mais une charte graphique doit permettre d'assurer une forme de pérennité dans le temps à cette gestion d'image. Ainsi, les panneaux liés à l'événementiel doivent utiliser la charte graphique et la renforcer plutôt que s'en écarter. Dans ce contexte, faute de savoir tenir cette ligne graphique dans le temps, il vaut mieux imaginer faire appel à de la diffusion d'informations sur écran plutôt que de multiplier les supports ou posters contrecarrant les principes de la charte signalétique.

Une signalétique au service des lecteurs

La signalétique donne à voir le projet des bibliothécaires vis-à-vis de leurs publics

L'organisation des espaces intérieurs, relayée par la signalétique met en avant les espaces que l'équipe souhaite privilégier. Elle valorise de ce fait une stratégie de déambulation des publics qui traduit fortement le projet du lieu. Des logiques peuvent alors se contrecarrer. Par exemple, les espaces directement accessibles ou visibles depuis l'accueil sont supposés créer un phénomène d'appel vers l'intérieur de la bibliothèque. A contrario, l'instrumentalisation de la logique des flux peut conduire à positionner les collections les plus demandées le plus loin possible de l'entrée de la bibliothèque, qui est sans conteste la plus fréquentée. L'objectif est alors de susciter des envies, à l'image de ces supermarchés qui positionnent non pas l'alimentaire de base mais des produits de consommation plus exceptionnelle en entrée de surface.

Par ailleurs, il est clair que le personnel effectue de véritables choix de communication à travers la signalétique : c'est lui qui définit l'information qu'il désire communiquer au lecteur et qui positionne le curseur du recours à l'humain. L'équipe doit fixer cette limite en tenant compte de

critères tels que l'importance de l'équipement, la population touchée et ses besoins en termes d'accompagnement vers les collections et la lecture.

Sur ce thème, attention à ne pas se méprendre : entre panneau ou personnel, le lecteur aura toujours tendance à faire appel à l'humain –et heureusement !- Les panneaux ne sont donc toujours consultés qu'en second recours. Il ne faut pas alors s'étonner que les informations disposées à la banque d'accueil ne soient que peu lues et consultées…

Orienter : guider le lecteur suivant ses attentes – Où c'est ? -

Les usagers de la bibliothèque ont des comportements et des attentes très variées qui induisent des logiques différentes de déplacement dans l'équipement et des demandes de services différenciées. Une partie des lecteurs est de passage, privilégiant l'accès rapide à des ouvrages et à la banque de prêt, d'autres au contraire s'installent pour la journée, alors que certains viennent tout simplement goûter au plaisir de la flânerie entre les rayons… Et pourtant tout un chacun doit pouvoir s'approprier facilement et rapidement le lieu et y trouver ce qu'il cherche. Les bibliothécaires doivent ainsi concilier tous ces publics et leurs desideratas.

Essayer de prévoir tous les parcours est, de ce fait, de l'ordre de l'impossible : par exemple, dans certaines bibliothèques, étudiants et lycéens peuvent prendre d'assaut les places de travail à la période des examens et dès lors privilégier le fait de trouver une place sur celui de se positionner à proximité des collections support de leur travail. Ce comportement entraîne des déplacements de flux et reflux dans l'espace qui ne peuvent être maîtrisés.

Partant du principe qu'un lecteur préfère souvent chercher par lui-même un ouvrage au sein des rayonnages plutôt que de faire appel à une recherche sur catalogue, il est important de lui donner les clefs de compréhension de l'organisation des collections dans l'espace. La signalétique se doit alors de découper les niveaux d'appréhension du plus général au plus particulier, suivant une logique d'arborescence. Mais sur ce thème on constate un vrai décalage entre la logique des bibliothécaires et celle des publics. Souvent la signalétique est pensée par et pour les bibliothécaires et ne correspond pas aux attentes des usagers. Une personne à la recherche d'un titre d'Agatha Christie va immédiatement chercher à repérer visuellement le rayon « noir » des policiers et non entrer dans une logique de cheminement progressif passant par le secteur adultes puis les romans, et enfin la recherche alphabétique par nom d'auteur. La réassurance de l'usager dans sa recherche doit être portée par la signalétique. La signalétique doit ainsi distinguer au moins 3 niveaux : celle des grandes zones de la bibliothèque (adultes/jeunesse ou documentaires/fictions/patrimoine), celle des thèmes et enfin celle de la cote.

Dans cet exercice, il existe une vraie difficulté à prendre en compte l'hétérogénéité des publics, ceux-ci ayant des niveaux différents d'appréhension, et ne disposant pas tous des mêmes prérequis pour comprendre la signalétique développée dans l'équipement. Par exemple, il faut un certain niveau d'habitude des bibliothèques pour comprendre que les ouvrages de cuisine sont généralement regroupés sous la cote 641… Alors qu'il pourrait être plus simple, à l'image de ce qu'a tenté la médiathèque de la Cité des Sciences, d'interpeller le lecteur en fonction de ses recherches, la mention « Vous cherchez un emploi ? » indiquant l'emplacement des collections relatives au monde du travail.

Identifier : faire savoir au lecteur qu'il est au bon endroit – C'est là ! -

Le cheminement entre les rayonnages doit également permettre au lecteur de se repérer aisément et de savoir ainsi rapidement s'il peut accéder au service ou à l'information qu'il recherche. Une réponse pertinente consiste à donner un nom et une destination à chaque espace. Les codes signalétiques peuvent ainsi se croiser pour marier les informations sur les thématiques des collections, leur statut –consultation sur place, prêt-, leur identification –usuels, nouveautés, coups de cœur,…-, les supports –image et son, collections patrimoniales,…-, les attitudes de lecture, les publics –adultes, jeunesse, malvoyants,…-.

La bibliothèque, parce qu'elle est un lieu social, génère aussi des comportements différents des usagers vis-à-vis de leurs semblables : certains vont venir à la bibliothèque pour trouver le calme et chercher à s'isoler et d'autres vont au contraire fréquenter cet équipement parce qu'il leur permet

de rencontrer des personnes avec lesquelles échanger. Ces deux typologies de lieux doivent ainsi être simplement identifiés et distingués.

Il y a des locaux au sein de la bibliothèque qui concourent sans conteste à son bon fonctionnement, mais qui n'ont pas de rapport direct avec leur projet de lecture : cafeteria ou coin détente, casiers pour les effets personnels, photocopieurs, toilettes,… Si ces espaces ne bénéficient pas d'une lisibilité et d'un fléchage maximum, les personnels se trouvent alors devoir répondre de façon incessante aux « Où sont les toilettes ? Où puis-téléphoner ? Où puis-je disposer d'un verre d'eau ? », questions qui méritent réponse, mais qui ne devraient pas constituer le cœur de leur relation aux publics.

Informer : communiquer au lecteur des règles pour un meilleur fonctionnement de l'équipement

La signalétique est souvent utilisée par les bibliothécaires pour communiquer aux lecteurs les règles d'utilisation de l'équipement, voire les règles de savoir-vivre au sein du lieu. Ainsi, les panneaux informent-ils sur les horaires d'ouverture, sur les conditions ou restrictions d'accès à certains espaces ou collections,… Ils enjoignent au silence, ou formulent des interdictions –de téléphoner, de manger, de boire,…- De nos jours, dans un lieu qui se veut avant tout social, abuser de ces formules n'est pas forcément bienvenu, car elles affirment le caractère institutionnel du lieu au détriment du lieu de vie. Sans compter qu'interdire invite toujours à la transgression…

Par ailleurs, les bibliothécaires tentent souvent de faire figurer les modes d'emploi des équipements (photocopieurs, bornes d'accès à internet, catalogue en ligne,…) à proximité directe des appareils considérés, sans que ceux-ci ne soient jamais lus. Car de fait, les usagers procèdent avec ces équipements selon un mode intuitif et n'iront chercher de l'aide en cas d'échec. Ainsi il vaut mieux penser à bien positionner ces équipements de façon à induire leur utilisation que chercher à tout prix à communiquer un mode d'emploi détaillé.

Texte en encart

Les limites de la signalétique

Elle ne peut pallier les dysfonctionnements du bâtiment

Si le rôle de la signalétique consiste bien à clarifier une organisation donnée, elle ne peut en revanche remédier aux maux d'un bâtiment mal organisé. Un bâtiment impliquant des détours ou des cheminements complexes restera difficile à appréhender en dépit de toute signalétique, aussi bonne soit-elle. En effet, la disposition des passages, portes et escaliers induit des circulations que la signalétique ne peut guère contrarier.

La signalétique renseigne, elle n'enseigne pas

Il faut avoir conscience que la signalétique n'est limpide que pour celui qui sait déjà ce qu'il cherche ; une bonne signalétique permet de « reconnaître » instinctivement le lieu et le parcours pour atteindre son objectif plus que de véritablement se l'approprier par strates successives. Ainsi, dans une bibliothèque, le lecteur doit au minimum s'être familiarisé avec les modes de classement des livres, les domaines savants auxquels ils appartiennent, les critères selon lesquels les rechercher pour y accéder.

Concevoir un dispositif signalétique

Les qualités d'une bonne signalétique

Il découle de tout ce qui a été dit auparavant qu'il est plus simple de lister les attentes vis-à-vis de la signalétique que de mettre au point une bonne signalétique. Néanmoins, quelques règles de bon sens peuvent être rappelées. Entre autres, une bonne signalétique se doit :

- **D'être simple et intelligible :** Cette qualité ressort en grande partie d'un lien affirmé entre architecture et signalétique, qui nécessite une cohérence esthétique, une forme d'harmonie, qui donne l'impression au lecteur que l'usage découle de l'espace. Ensuite, il importe d'utiliser des codes simples (alphabétiques, numériques, couleur,…). L'usage de pictogrammes complexes peut par exemple poser problème, ceux-ci étant souvent inintelligibles sans légende, étant sujets à interprétation ou porteurs de préjugés.
- **D'être visible :** Attention aux panneaux placés derrière un poteau ou une banque de renseignements, ou recouverts par d'autres affichages successifs… Les panneaux ne doivent pas être positionnés à contre-jour ou sur des surfaces vitrées à moins de gérer les deux faces.
- **D'être lisible :** Les supports doivent privilégier des polices de caractères simples. L'information ne doit être disposée ni trop haut, ni trop bas. *(cf « règles pour une bonne conception signalétique)*
- **D'être durable :** Cela suppose de concevoir une signalétique « mobile » de façon à pouvoir à la fois s'adapter à la variation des fonds en volume voire éventuellement permettre des réajustements de stratégie de présentation des collections par rapport aux publics, mais aussi bien d'intégrer les exigences de la signalétique liée à l'événementiel au sein d'une bibliothèque. Cela suppose également que les supports soient réalisés avec des matériaux résistants à l'usure et aux dégradations.
- **D'être « orientée utilisateurs » :** Les textes de la signalétique doivent répondre à la logique du public plutôt qu'à celle des bibliothécaires. Il faut se méfier des mots du métier peu parlants pour le profane : on en trouvera une liste savoureuse dans l'article « Parlez-vous bibliothécais », BBF n°52, 2007 (http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0078-015).

Texte en encart

Quelques règles pour une bonne conception de signalétique

S'imposer un même lettrage, une même couleur de fond, une même hauteur d'emplacement pour un même type d'information.

Préférer des contrastes accentués (clair / foncé) plutôt que des camaïeux de couleurs, des jeux de matières ou de textures dans une même couleur (mat / brillant)

Limiter le nombre de couleurs utilisées (2 ou 3 au maximum, accordées aux teintes du bâtiment).

Faire attention aux codes « usuels » liés aux couleurs : le rouge pour l'interdiction, le bleu pour l'obligation, le vert pour la circulation.

Ne pas utiliser de couleurs complémentaires superposées sous peine de faire « vibrer » le message et rendre la lecture plus difficile.

Tenir compte du fait que la hauteur des lettrages est proportionnelle à la distance souhaitée de lecture : 1 panneau lisible à 10 m doit avoir des lettres de 10 cm de haut. Par exemple, pour les bibliothèques, on peut concevoir que les textes directionnels ou ceux relatifs à une consigne doivent pouvoir être lus à 3 m.

Les phases de la mise en place d'une signalétique

La préoccupation de la signalétique intervient souvent en dernier lieu dans le projet d'une bibliothèque. Son programme ne peut être arrêté avant que le chantier soit achevé, voire que l'équipement ne se soit confronté à son fonctionnement durant une période d'ajustement.

La réussite d'un bon projet signalétique implique le suivi d'une démarche en plusieurs étapes :

- **La programmation**, qui détermine les objectifs, les contraintes et les besoins. Des principes généraux peuvent être édictés dans le programme fonctionnel de l'opération. Mais elle devient réellement pertinente dès lors qu'un projet architectural a été choisi. Il est essentiel à ce stade de tenir compte de tous les niveaux de signalétique mentionnés précédemment : la signalétique d'orientation, la signalétique des collections, la signalétique d'information, la signalétique technique, la signalétique de sécurité.
- **Les études,** qui consistent à élaborer avec précision les informations qui seront données par les panneaux ainsi que l'arborescence de ces panneaux dans le cheminement. L'équipe des bibliothécaires doit être présente et s'investir lors de cette définition. Elle doit rédiger un cahier des contenus récapitulant l'intégralité des mentions des panneaux à mettre en page et à fournir. Ce cahier doit trouver une correspondance avec un plan d'implantation des panneaux dans l'équipement.
- **La traduction graphique** qui met au point les principes esthétiques et fonctionnels des différents matériels. Il est préférable qu'elle soit confiée à un ou plusieurs professionnels : l'architecte de l'opération, un graphiste extérieur, des fabricants de signalétique.
- **La fabrication et la mise en œuvre**

Texte en encart

Quelques définitions

La signalétique d'orientation : Elle sert à l'usager se repérer dans le lieu. Elle se décline en une signalétique générale et une signalétique directionnelle.

La signalétique des collections : Elle permet de guider le lecteur vers l'ouvrage qu'il recherche. Elle se découpe en plusieurs niveaux : une dénomination par salle ou secteur, une dénomination par travée et un affichage au niveau de chaque rayonnage.

La signalétique technique : Elle identifie certains locaux : sanitaires, locaux techniques du bâtiment, régie de l'auditorium,…

La signalétique de sécurité : Elle regroupe toutes les mentions de la réglementation relative à la sécurité incendie. Attention à l'intégration de ce matériel signalétique et à ne pas traiter cette question sans lien avec le reste. Rien de tel qu'un extincteur ou un RIA mal placé et auquel on se cogne régulièrement…

Pour une meilleure prise en compte de la question signalétique dans les équipements, quelques précautions de bon aloi peuvent être prises vis-à-vis des marchés des différents intervenants :

- **Veiller à la cohérence des matériels lorsque la signalétique est supportée par différents lots :**
  - Le lot mobilier avec un système signalétique intégré aux rayonnages,
  - le lot sanitaires/plomberie pour la signalétique spécifique des locaux techniques et sanitaires,
  - le lot courants faibles pour la signalétique de sécurité,…

S'assurer d'une bonne mise en place en intégrant à la mission du concepteur de la signalétique une mission de suivi sur une année, le temps que le fonctionnement s'installe et permette d'évaluer les éventuels dysfonctionnements auxquels remédier. De même, une maintenance et une reprise de fabrication est à prévoir dans le cadre des marchés des fabricants de signalétique.